



Energiemonitor 2018

Consumentenmarkt elektriciteit en gas

De Energiemonitor laat de ontwikkelingen zien op de energiemarkt voor consumenten.

Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder valt bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het switchgedrag van consumenten in 2018.

Informatie in deze rapportage is afkomstig van energieleveranciers en van het consumentenonderzoek dat de ACM laat doen in april van elk jaar onder een groep consumenten die representatief is voor de gemiddelde Nederlandse energieconsument.

Vanaf 2018 publiceert de ACM de Energiemonitor één keer per jaar.



Ontwikkelingen 2018

De consument is een meer bewuste “shopper”

Meer dan de helft van de consumenten is zich bewust van de mogelijke besparingen bij overstappen. Daarnaast vinden consumenten het gemakkelijk om prijzen te vergelijken en zijn ze in grote mate tevreden over de verwerking van hun overstap.

De consument is meer bereid over te stappen

Net als in voorgaande jaren daalt het aantal consumenten dat nog nooit is overgestapt. Daarnaast geven meer consumenten aan dat ze bereid zijn om over te stappen. Ongeveer de helft van de consumenten wil het komende jaar leveranciers vergelijken.

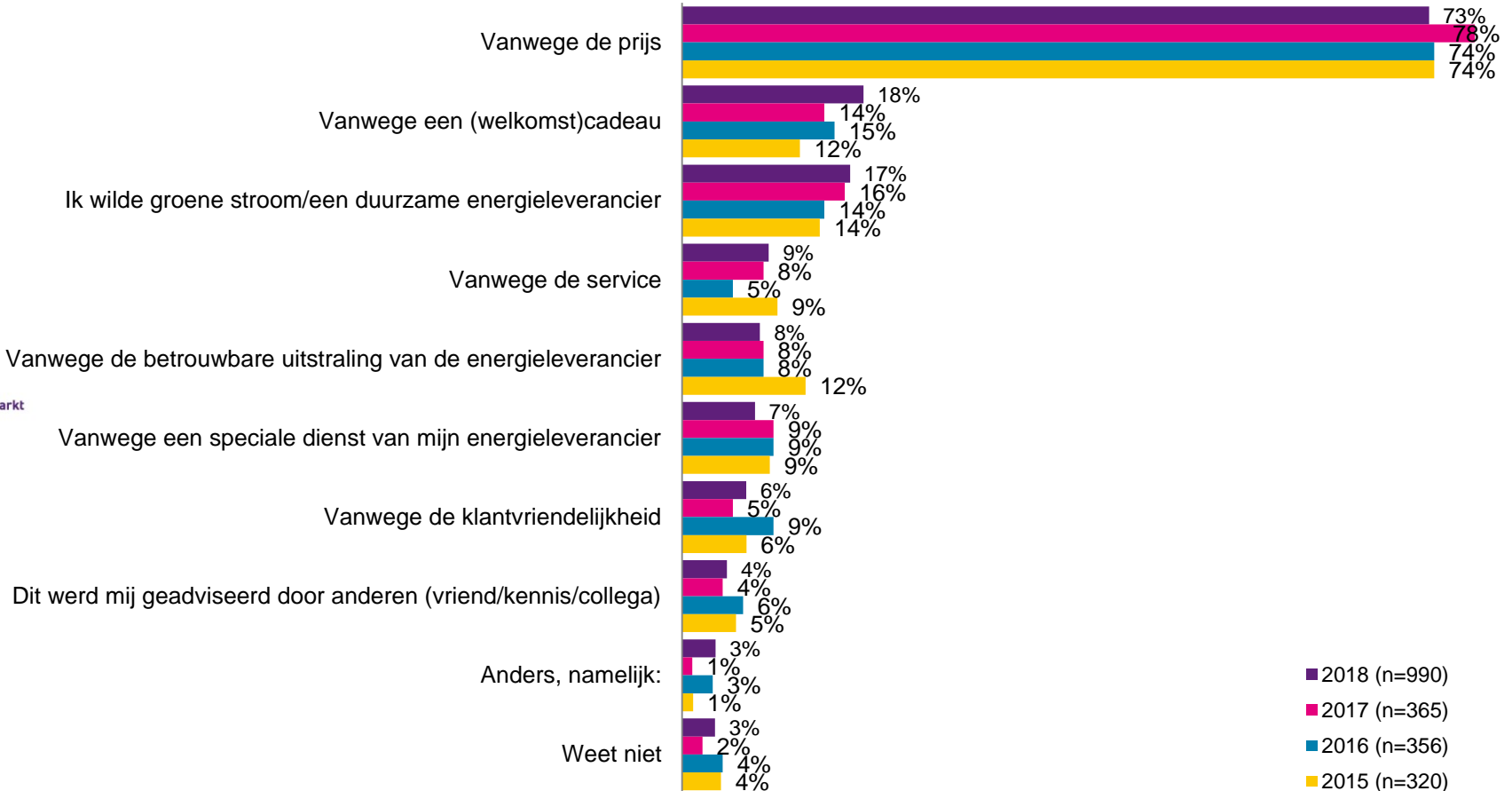
De consument kiest uit een divers aanbod

De Nederlandse energiemarkt is in ontwikkeling, met een divers aanbod aan producten en van leveranciers. Er valt voor de consumenten veel te kiezen en te besparen.

Inhoudsopgave

- De consument is een meer bewuste “shopper” p. 4 – 9
- De consument is steeds meer bereid over te stappen p. 10 – 16
- De consument heeft keus p. 17 – 20

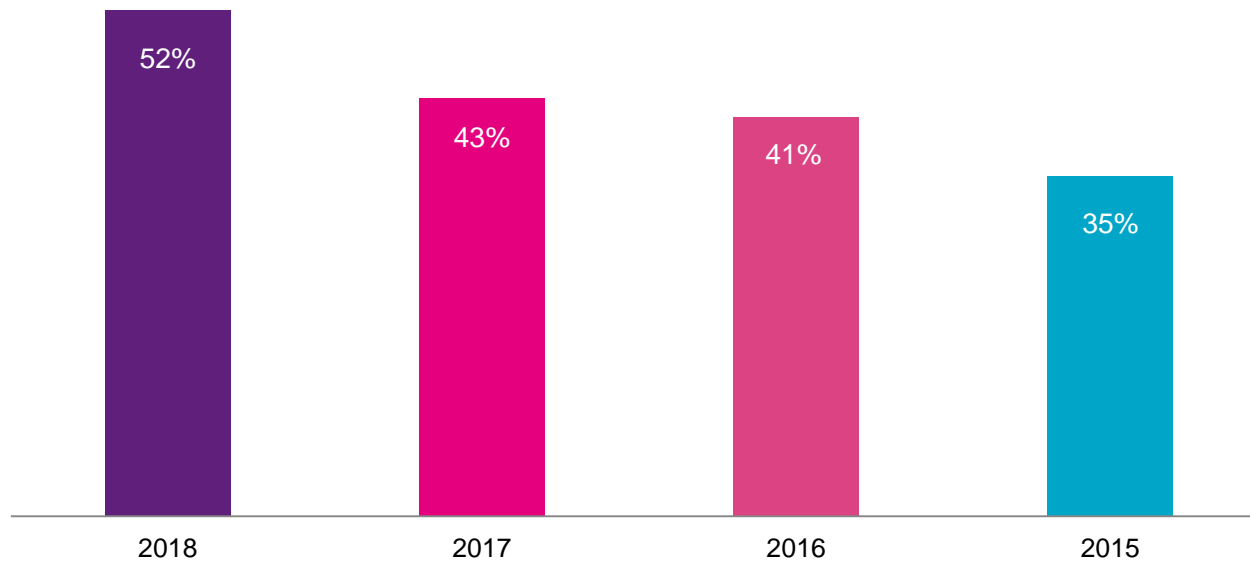
Overstapmotivatie



De prijs blijft voor consumenten veruit de belangrijkste reden om te switchen (73%). Het aantal consumenten dat een (welkomst)cadeau noemt als motivatie om over te stappen is in 2018 gegroeid van 14% naar 18%. Ook groene stroom/een duurzame energieleverancier laat de laatste jaren een lichte groei zien als overstapmotivatie.

Besparing

Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen (n=1.359) % (zeer) eens



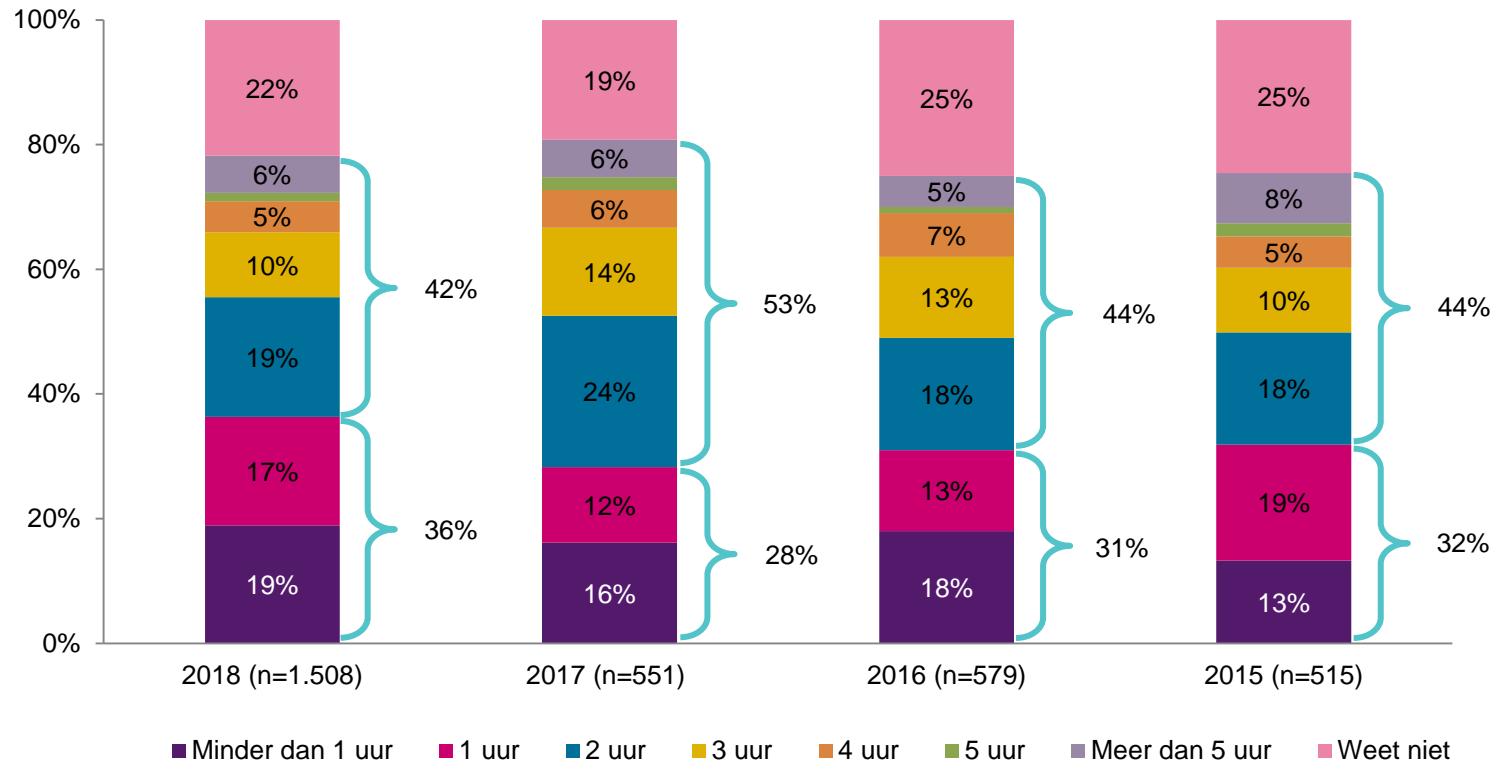
In 2018 is 52% van de consumenten het eens met de stelling dat je met overstappen naar een andere energieleverancier veel geld kunt besparen. Het aandeel consumenten dat het met deze stelling eens is, stijgt al jaren. Steeds meer consumenten zien in dat met overstappen geld kan worden bespaard.

Prijzdrempel



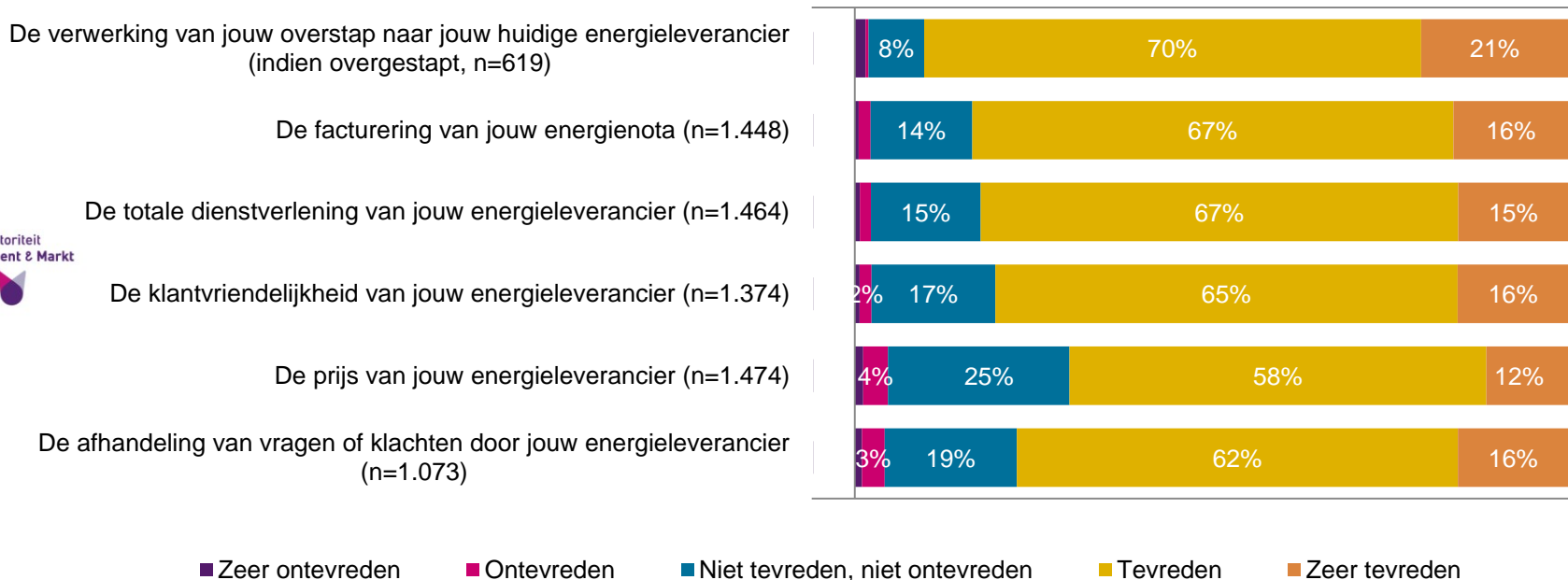
De prijsdrempel om over te stappen bedraagt voor consumenten in 2018 slechts €28. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€ 154) en verwachten te besparen (€ 126). Als deze bedragen dicht bij elkaar liggen, verwachten consumenten hun gewenste besparing te kunnen realiseren. De kans is dan groter dat consumenten ook daadwerkelijk overstappen. In vergelijking met vorig jaar is het bedrag dat men verwacht te besparen afgenomen met €55. Ook is de gewenste besparing gedaald met €30.

Vergelijken gaat sneller



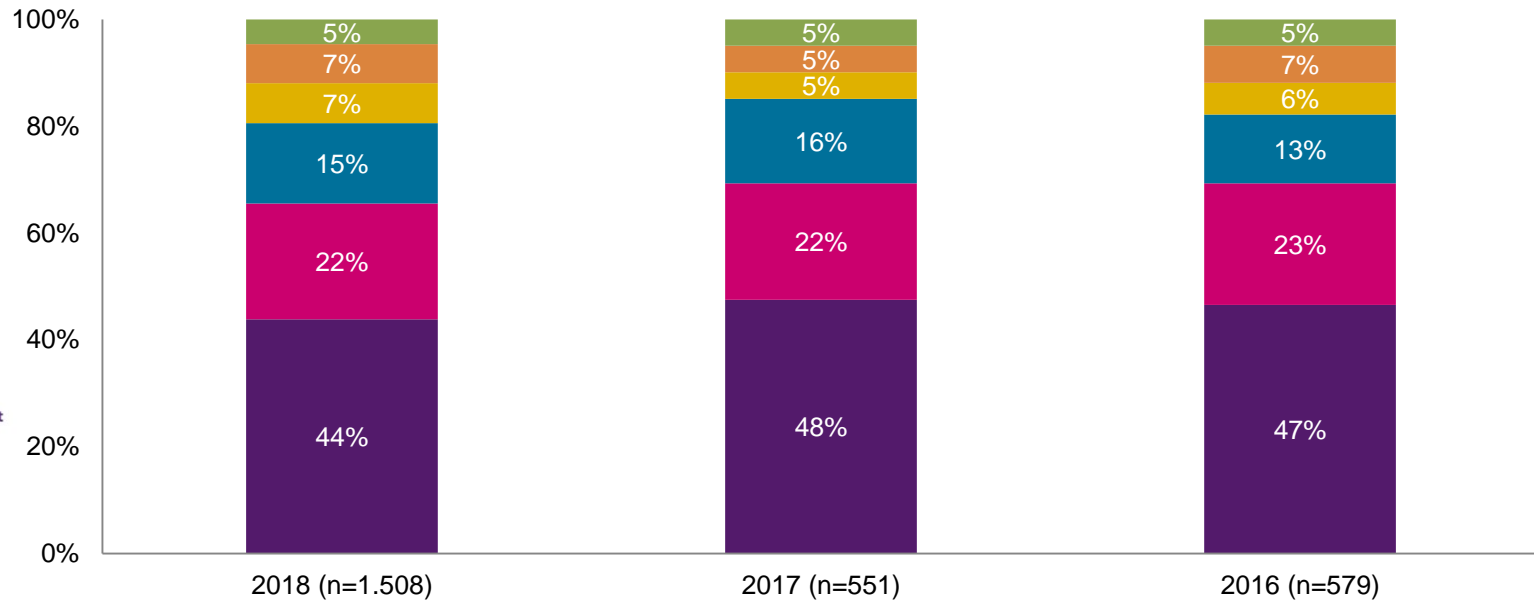
Ten opzichte van 2017 is het aandeel consumenten dat denkt tot circa een uur nodig te hebben om uit te zoeken hoeveel geld ze kunnen besparen door over te stappen significant gestegen (van 28% in 2017 naar 36% in 2018). Het aandeel consumenten dat verwacht twee uur of langer bezig te zijn met uitzoeken wat een besparing kan opleveren bij overstappen is significant gedaald (van 53% in 2017 naar 42% in 2018).

Tevredenheid energieleverancier



In 2018 is 91% van de consumenten tevreden of zeer tevreden met de verwerking van hun overstap naar hun huidige energieleverancier. Ook over de klachtenafhandeling en de facturering van de energieleverancier zijn consumenten tevreden. Dit is vergelijkbaar met voorgaande rapportages.

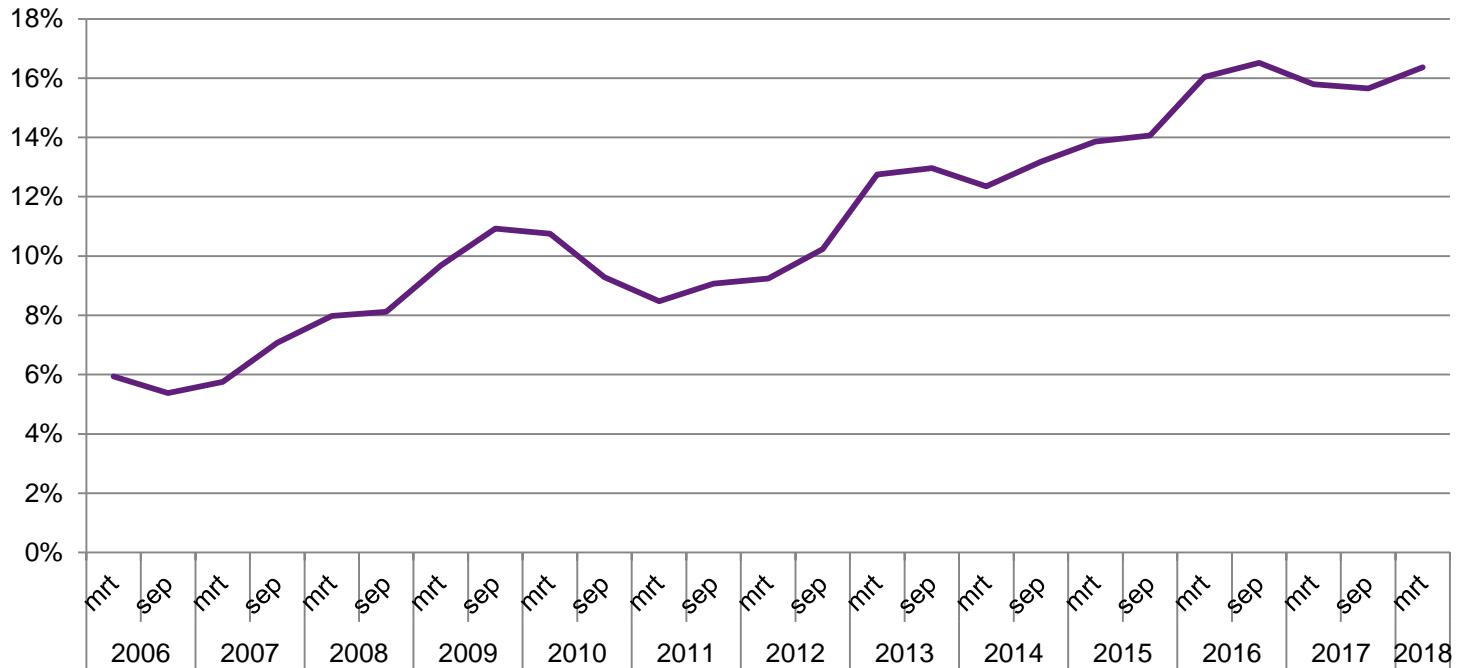
Controle energierekening



- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt
- Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken
- Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken
- Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen

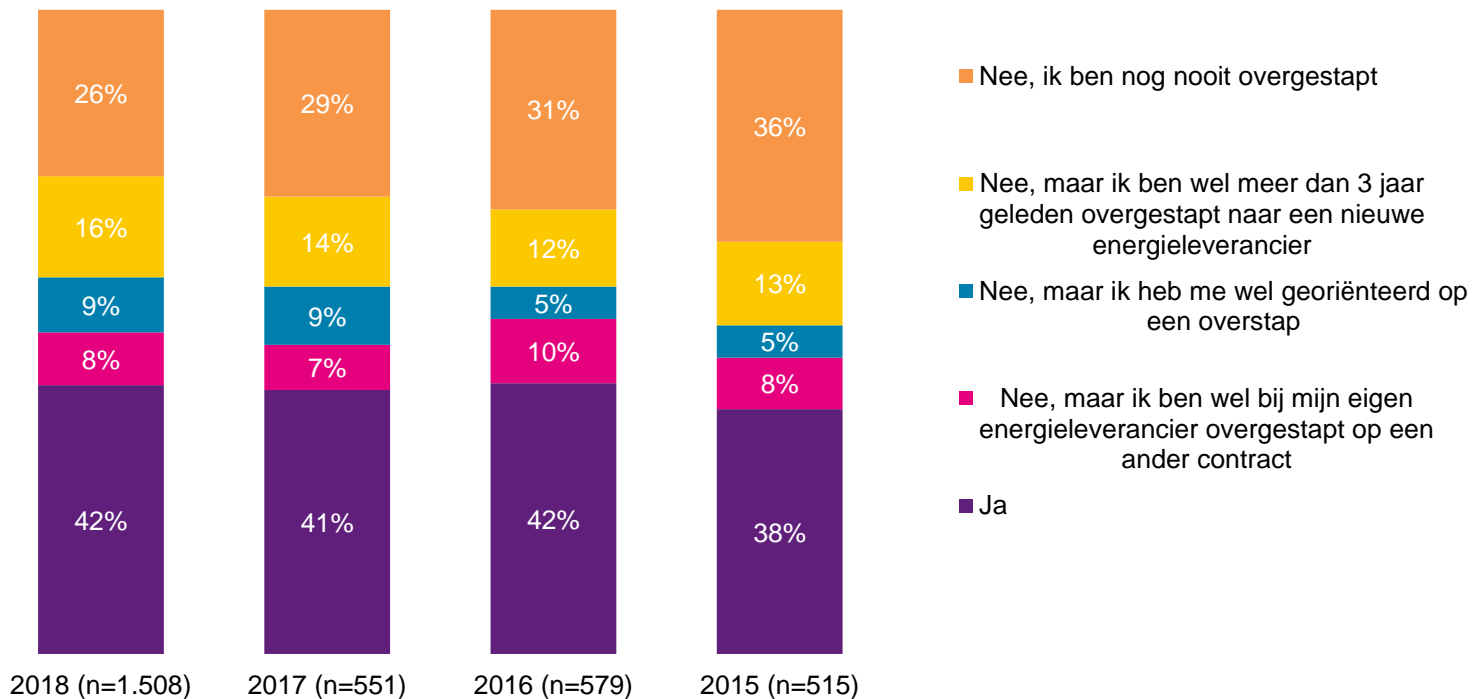
Consumenten lijken niet alleen bewust energieleveranciers te vergelijken en over te stappen, maar ook bewust de energierekening te controleren. Ruim vier op de tien consumenten (44%) hebben in 2018 diverse posten op de jaarrekening doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en verbruiken kloppen.

Overstappercentage



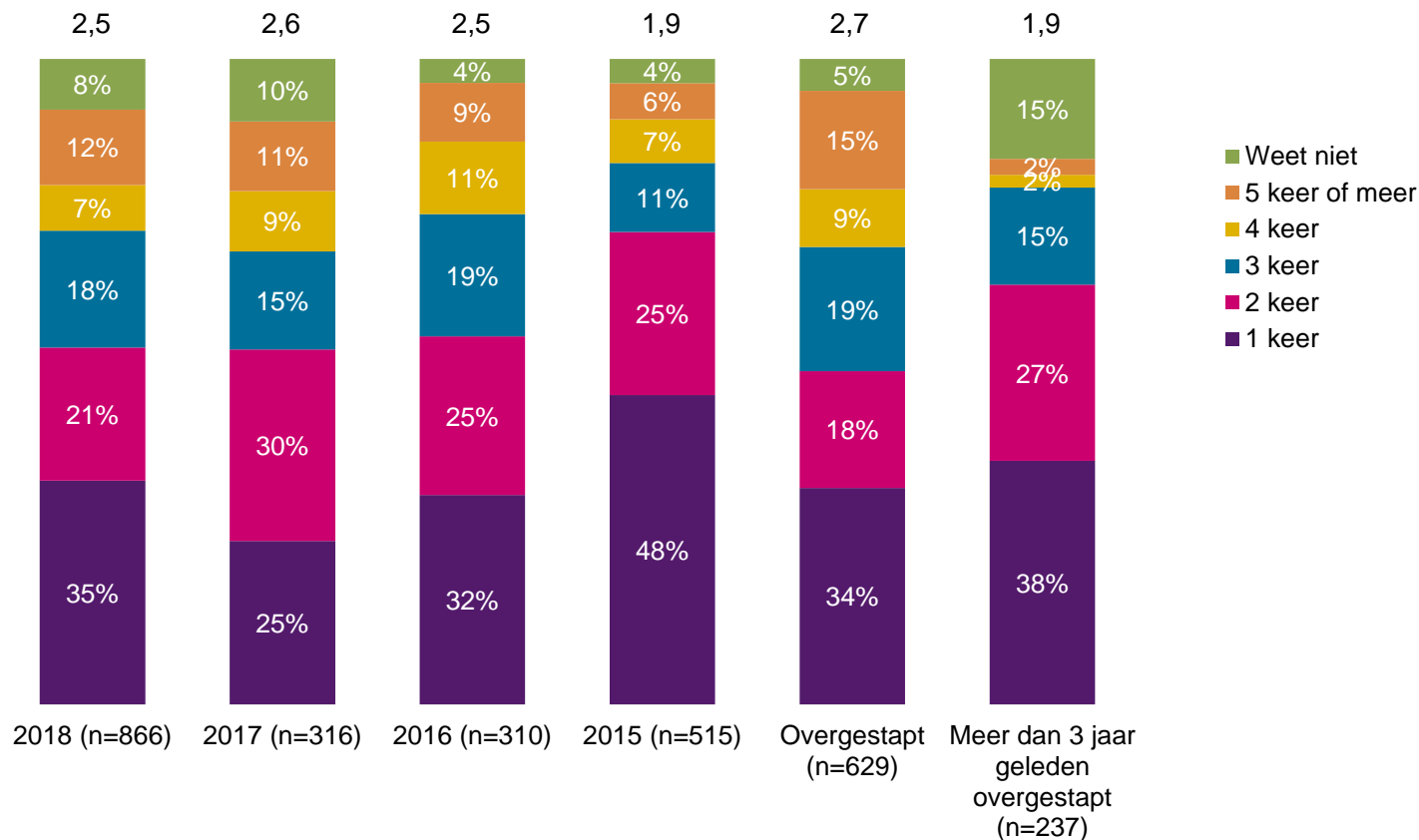
Over de afgelopen twaalf maanden is weer een stijging te zien in het aantal consumenten dat is overgestapt. In de periode van 1 april 2017 tot en met 31 maart 2018 zijn ongeveer 1,3 miljoen huishoudens overgestapt naar een andere energieleverancier.

Overstapgedrag



In de afgelopen drie jaar is de helft (50%) van de consumenten overstapt van energieleverancier of contract: 42% is overstapt van energieleverancier en 8% is van contract veranderd bij de huidige energieleverancier. Het aantal consumenten dat nog nooit is overstapt blijft dalen.

Overstapfrequentie

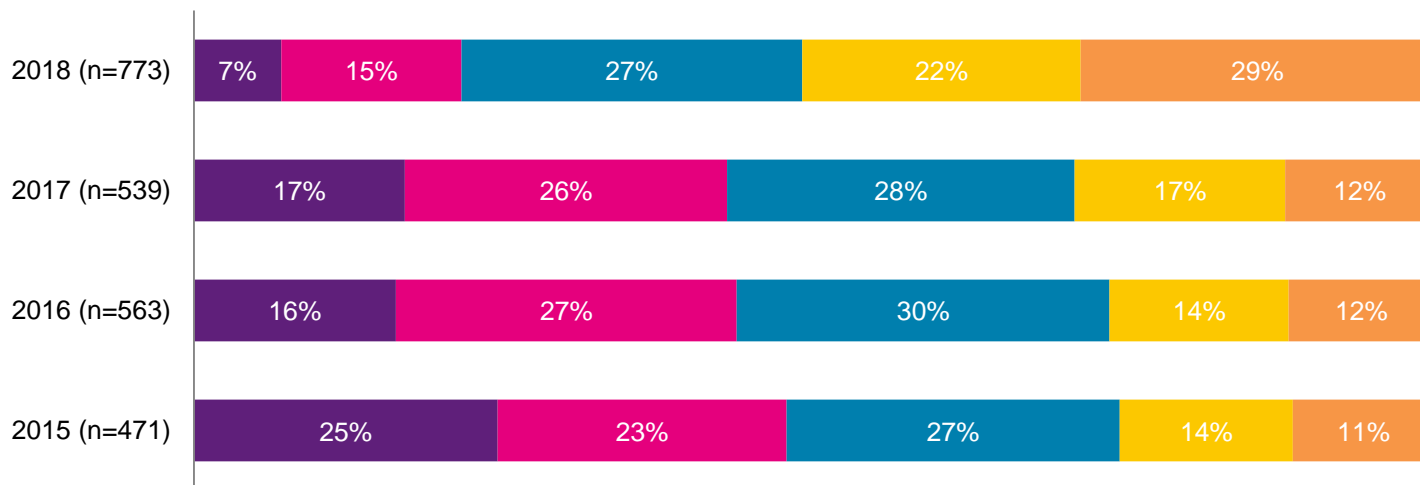


Het percentage consumenten dat in 2018 aangeeft in het verleden één keer te zijn overgestapt, ligt significant hoger dan in 2017. Ook het percentage van consumenten dat al drie keer is overgestapt ligt in 2018 significant hoger dan in 2017. Consumenten die in de afgelopen drie jaar zijn overgestapt, stappen gemiddeld vaker over (2,7 keer) dan consumenten die meer dan drie jaar geleden zijn overgestapt (1,9 keer).

Energieleveranciers vergelijken

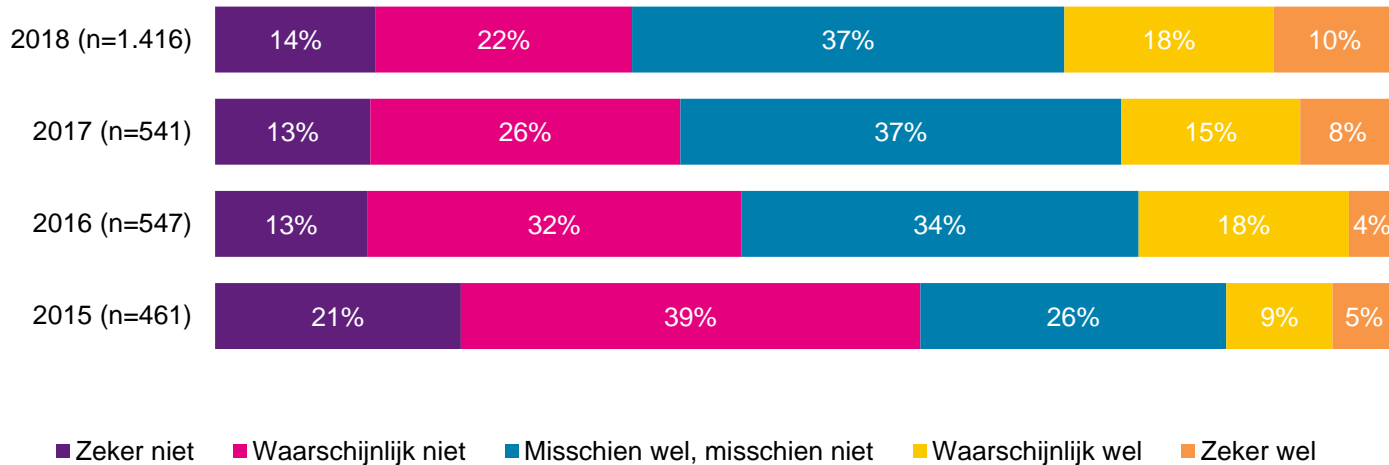
Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe energieleverancier te kiezen?

■ Zeker niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk wel ■ Zeker wel



De helft van de consumenten (51%), waarvan het contract maandelijks opzegbaar is of van wie het vaste contract binnen een jaar afloopt, gaat komend jaar energieleveranciers vergelijken. Dit aandeel consumenten is significant hoger dan voorgaande jaren.

Houding t.o.v. overstappen



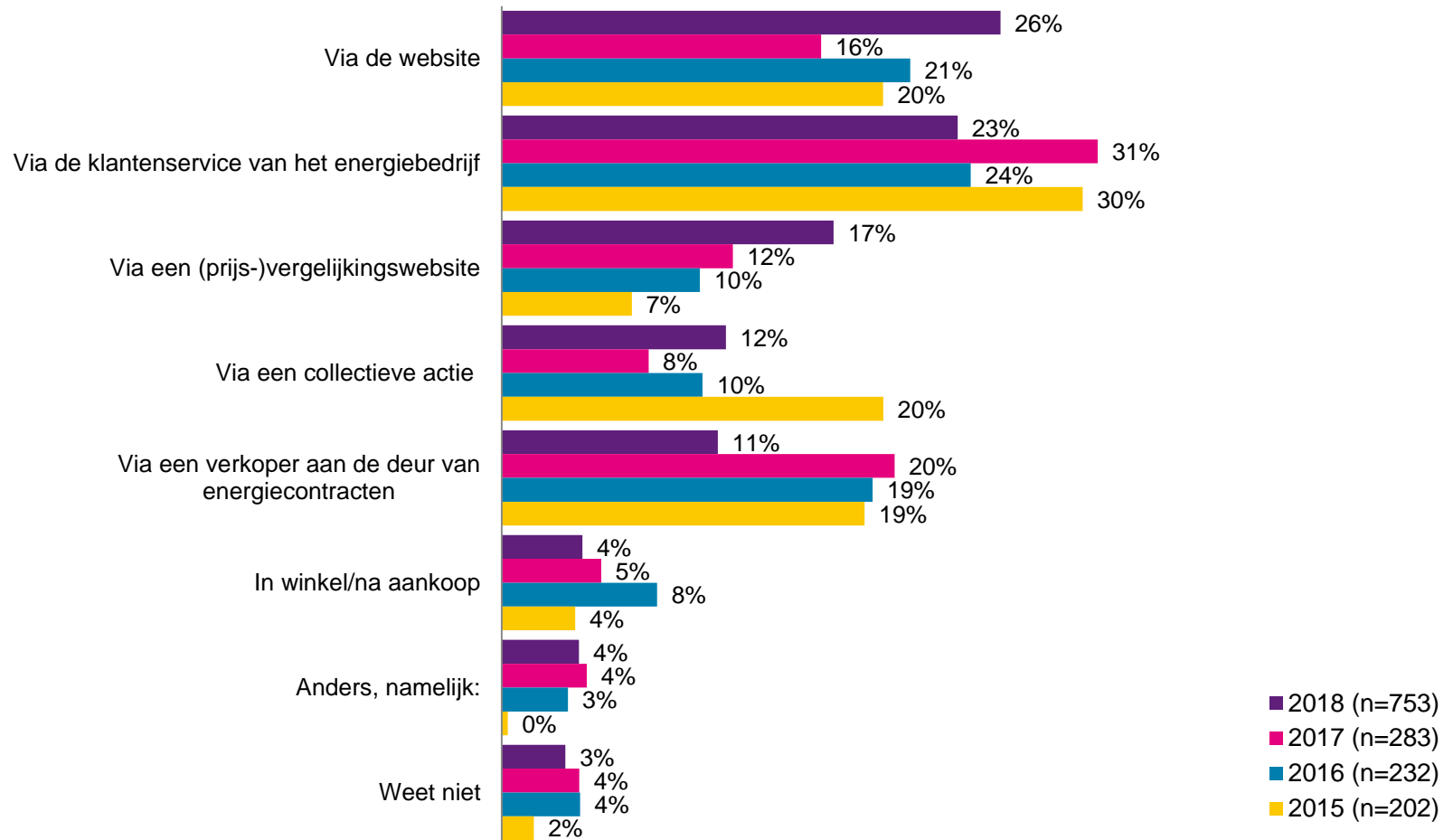
Ruim een kwart van de consumenten (28%) verwacht in de komende drie jaar (opnieuw) over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit is een verdubbeling ten opzichte van 2015 (14%).

Prijstransparantie



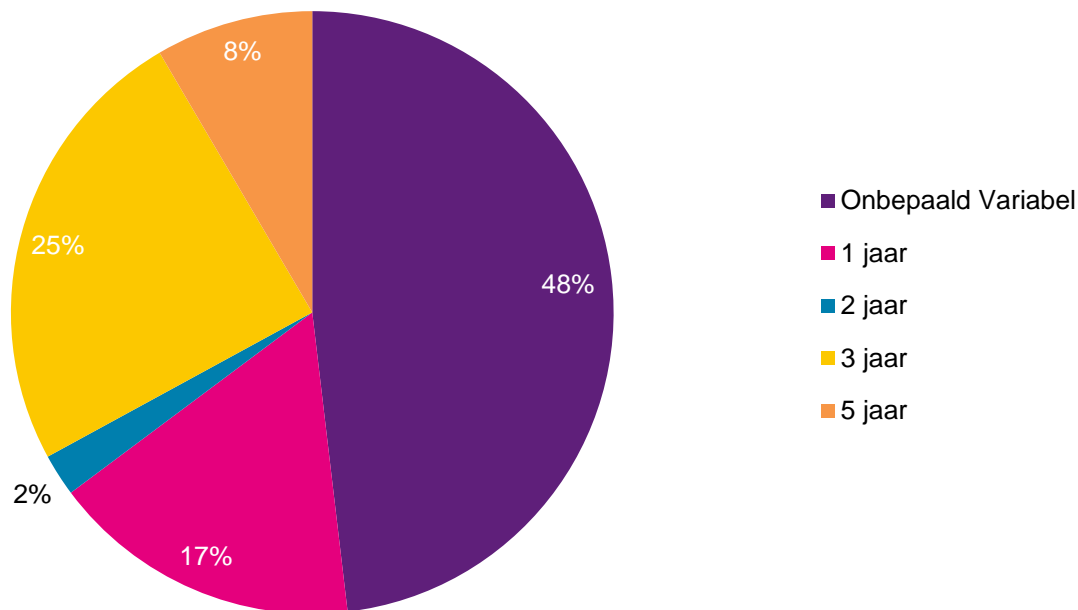
Aan consumenten zijn een aantal uitspraken voorgelegd met de vraag in welke uitspraken zij zich herkennen. Hieruit blijkt dat in 2018 steeds minder consumenten de prijsinformatie van energieleveranciers ingewikkeld vinden wanneer zij zich oriënteren op een nieuwe energieleverancier.

Overstapkanaal



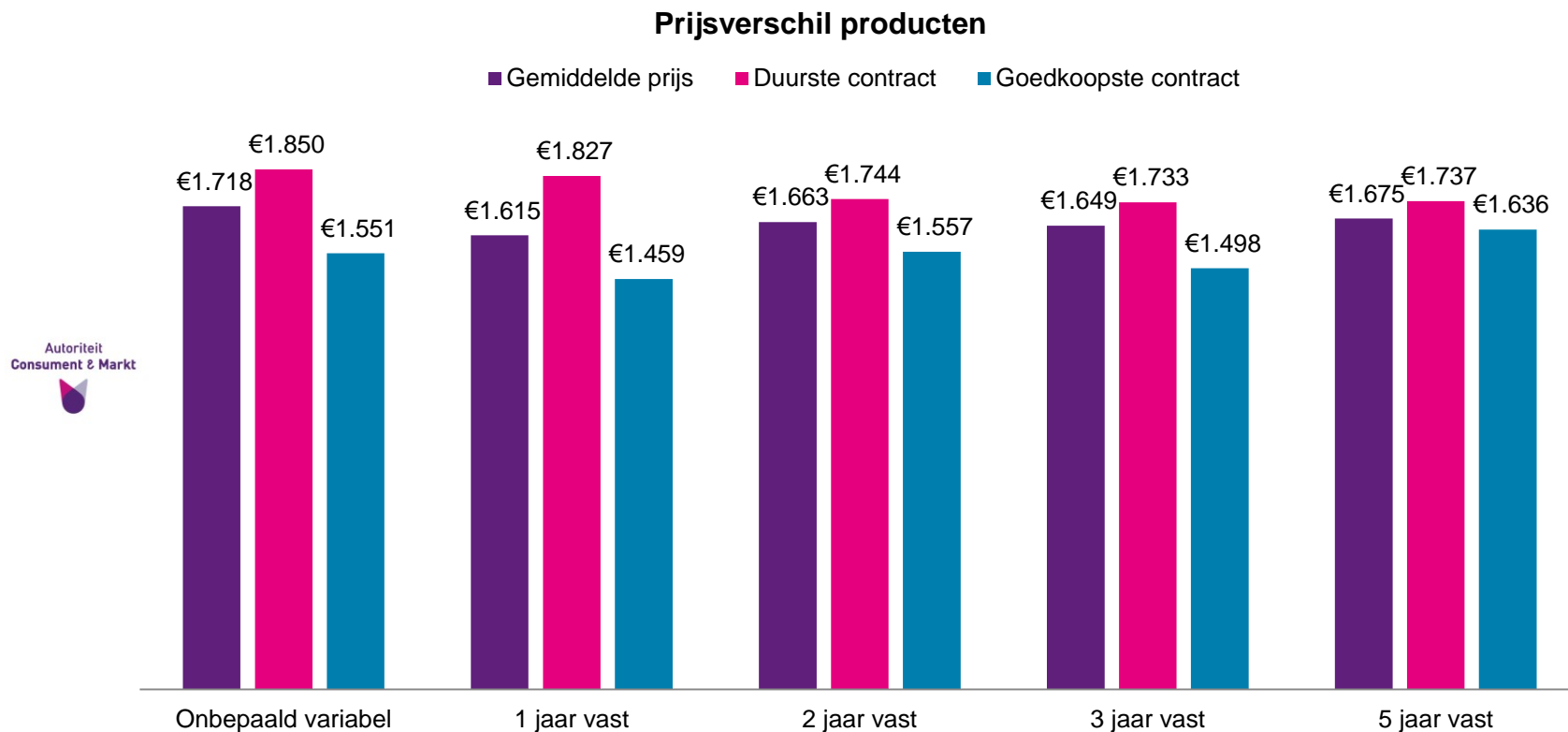
De online mogelijkheden om over te stappen zijn in populariteit gestegen. Steeds meer consumenten stappen over via de website van een energieleverancier of via een (prijs-) vergeljkingswebsite. Overstappen via de klantenservice van een energiebedrijf of via een verkoper aan de deur wordt minder vaak gedaan dan voorgaande jaren.

Productafname



Ruim één op de zes consumenten kiest voor een éénjarig contract, een kwart van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar, en bijna de helft van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd. Steeds meer consumenten sluiten een meerjarig contract af. In 2015 had 20% procent van de consumenten een driejarig contract en 4% een vijfjarig contract. In 2017 is dit gestegen naar respectievelijk 24% en 9%. In 2018 blijft dit constant, met respectievelijk 25% en 8%.

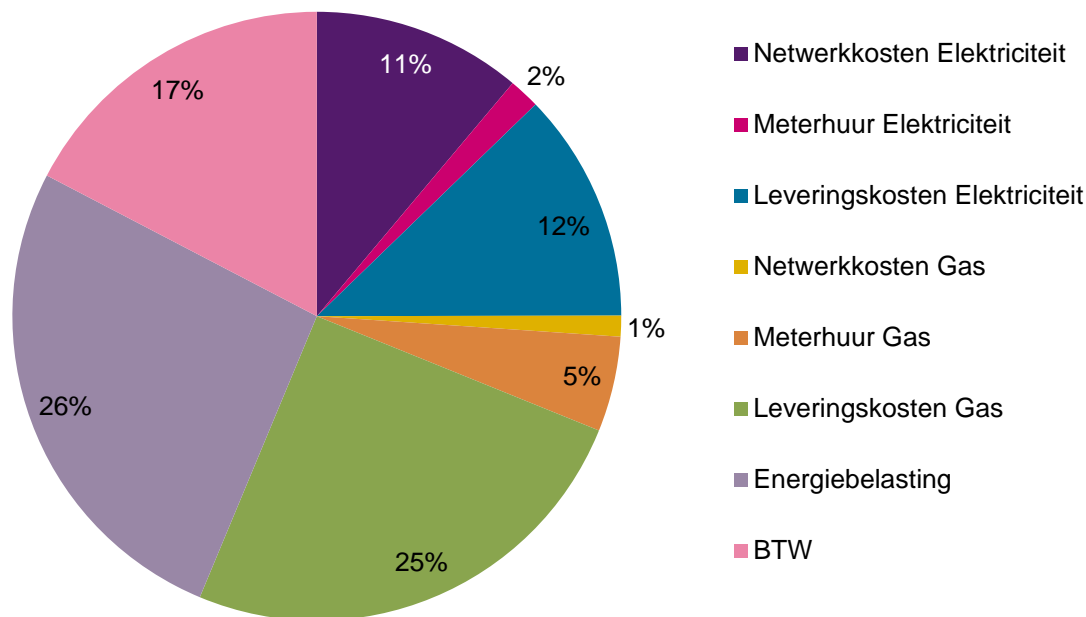
Prijsverschillen



Een momentopname in april 2018 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen. Een consument die bijvoorbeeld in april 2018 een energiecontract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief heeft – het zogenaamde slaperstarief – betaalt maximaal €1850 per jaar aan energiekosten (elektriciteit en gas). Als hij zou overstappen naar het goedkoopste contract voor één jaar tegen een vast tarief, zou hij slechts €1459 kwijt zijn aan energiekosten. De besparing kan dus oplopen tot €391. Ook het vergelijken binnen productgroepen, bijvoorbeeld 1 jaar vaste prijs producten, kan leiden tot een flinke besparing.

Opbouw energierekening

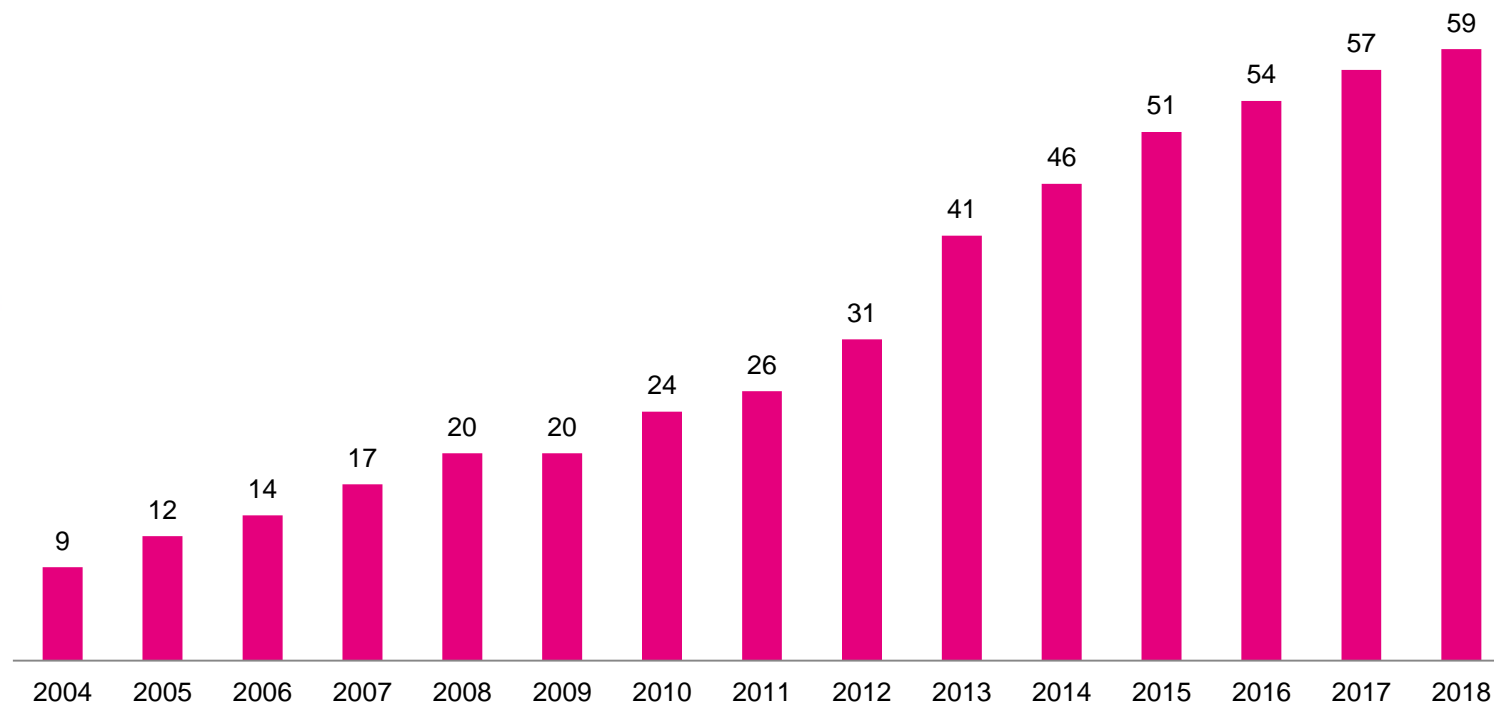
Componenten Energierekening



Nederlandse huishoudens betaalden op 1 januari 2018 gemiddeld €1626 per jaar voor elektriciteit en gas. 44% van de rekening is belastingen; 19% omvat netwerkkosten en de meterhuur. Ook al bestaat de rekening voor minder dan de helft uit leveringskosten (37%), kunnen consumenten hier een paar honderd euro op besparen (zie de vorige slide).

Bovenstaande kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten op 1 januari 2018 voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1.359 m3 gas en 2.930 kWh elektriciteit.

Ontwikkeling aantal leveranciers



Voor het leveren van elektriciteit of gas aan kleinverbruikers (waaronder consumenten) is een leveringsvergunning van de ACM nodig. De ACM houdt toezicht op deze vergunningen en kan waar nodig handhavend optreden als een leverancier zich niet aan de vergunningsplichten houdt. In mei 2018 waren er 59 leveranciers met een vergunning. Bij al deze leveranciers kunnen consumenten een energiecontract afgesloten.